

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi untuk menyusun penulisan skripsi ini. Adapun penelitian tersebut terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Utami (2008)	Evaluasi Penetapan Target Penerimaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	1.Mengetahui mekanisme penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dispenda Provinsi DKI Jakarta khusus wilayah Jakarta Selatan I 2.Mengetahui kesesuaian penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dispenda Provinsi DKI Jakarta dengan	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan stdi literatur, wawancara mendalam dan <i>field research</i> . Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif	1.Mekanisme penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dispenda Provinsi DKI Jakarta untuk wilayah Jakarta Selatan I masih menggunakan metode <i>incremental</i> , yaitu mengikuti angka atau presentase kenaikan penerimaan Pajak Hiburan dari tahun-tahun sebelumnya 2.Penetapan target penerimaan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			potensi yang ada		Pajak Hiburan untuk wilayah Jakarta Selatan I yang dilakukan oleh Dispenda Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2006-2008 belum sesuai atau tidak berdasarkan pada nilai potensi yang sebenarnya (riil)
2	Assegaf (2011)	Persepsi Wajib Pajak Hotel Terhadap Sistem <i>Online</i> Pajak Daerah di DKI Jakarta	1.Mendeskriskan persepsi wajib pajak hotel terhadap sistem <i>online</i> yang diterapkan oleh Dinas Pelayanan Pajak Pemerintah Provinsi DKI Jakarta 2.Mendeskriskan permasalahan - permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak Hotel dalam penerapan sistem <i>online</i> di	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan studi pustaka, survey dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini penelitian deskriptif	1.Persepsi Wajib Pajak Hotel terhadap kemudahan sistem <i>online</i> bersifat positif dengan jumlah mencapai 64% 2.Persepsi Wajib Pajak Hotel terhadap kemanfaatan sistem <i>online</i> bersifat positif dengan jumlah 40% 3.70% Wajib Pajak Hotel menerapkan sistem <i>online</i> sesuai konsep, yaitu benar-benar secara <i>realtime</i> dan 30% Wajib Pajak Hotel sisanya

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			pemerintahan Provinsi DKI Jakarta		melakukan penyesuaian dengan keadaan Wajib Pajak yang bersangkutan
3	Purnamasari (2008)	Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem <i>Online</i> di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei-November 2008	1. Mengetahui proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> di Provinsi DKI Jakarta periode Mei-November 2008 2. Menganalisis bahwa pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> merupakan sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta untuk periode Mei-November 2008	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif	Proses pengawasan administrasi Pajak Restoran melalui sistem <i>online</i> di Provinsi DKI Jakarta berjalan baik dan pengawasan administrasi Pajak Restoran melalui sistem <i>online</i> merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta

Sumber : Data diolah, 2017

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami (2008) terletak pada fokus penelitian yaitu

mengevaluasi penetapan target penerimaan pajak hiburan sedangkan yang dilakukan peneliti menganalisis efektivitas sistem *online* pada pemungutan pajak hiburan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti terhadap penelitian dari Assegaf (2011) terletak pada objek yang diteliti yaitu menganalisis wajib pajak hotel terhadap sistem *online* pajak daerah di DKI Jakarta sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu efektivitas sistem *online* pada pemungutan pajak hiburan di Kota Malang.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti terhadap penelitian dari Purnamasari (2008) terletak pada objek yang diteliti yaitu menganalisis administrasi pajak restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu menganalisis efektivitas sistem *online* pada pemungutan pajak hiburan di Kota Malang.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Pajak**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan. Pajak memiliki pengertian atau definisi yang beragam namun tetap memiliki tujuan yang sama. Terdapat berbagai macam definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli di bidang perpajakan. Menurut Resmi (2012:1) adalah pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan *surplus* nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2013:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak dapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Adriani dalam Waluyo (2011:2) juga mengemukakan definisi pajak sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di bidang perpajakan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Pajak merupakan iuran wajib yang dipungut berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang sifatnya memaksa.
- b. Pemungutan pajak tidak disertai imbalan secara langsung dan pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

## **2. Jenis Pajak**

Pajak memiliki beberapa jenis yang tercantum dalam Hukum Pajak. Terdapat berbagai perbedaan tentang jenis-jenis pajak dimana perbedaan dan pembagian tersebut mempunyai fungsi yang berlainan. Penulisan ini akan menyampaikan jenis penggolongan pajak yang dibedakan berdasarkan golongan, sifat, dan

lembaga pemungutnya (Resmi, 2014:7). Jenis-jenis pajak tersebut dikelompokkan sebagai berikut :

A. Menurut Golongannya :

1. Pajak Langsung

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung langsung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan (PPh).

2. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

B. Menurut Sifat :

1. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaanya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak memperhatikan keadaan subjeknya. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan (PPh).

2. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaanya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

C. Menurut Lembaga Pemungut

1. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contohnya: PPh, PPN, dan PPnBM.

2. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contohnya adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan lain-lain.

Pengelompokkan pajak berdasarkan jenisnya akan membantu masyarakat memahami perpajakan secara mendalam dan juga memudahkan masyarakat mengenai pengertian lebih lanjut tentang perpajakan di Indonesia. Pemungutan pajak juga dapat menentukan arah dari pemungutannya karena berkaitan dengan apa yang dipungut serta siapa yang berhak untuk memungut pajak.

### 3. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:1), fungsi pajak secara sederhana adalah untuk menyelenggarakan kepentingan bersama para warga masyarakat. Terdapat 2 (dua) fungsi pajak yaitu :

- a) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)  
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### 4. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:6), terdapat beberapa tata cara pemungutan pajak yang meliputi :

#### A. Stelsel Pajak

- a. Stelsel Nyata (*riil stelsel*)  
Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.
- b. Stelsel Anggapan (*fictive stelsel*)  
Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak terutang untuk tahun pajak berjalan.
- c. Stelsel Campuran  
Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan maka, wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

#### B. Sistem Pemungutan Pajak

- a. *Official Assessment System*  
Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
- b. *Self Assessment System*  
Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

c. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## C. PAJAK DAERAH

### 1. Pengertian Pajak Daerah

Pajak di Indonesia dibedakan menjadi dua berdasarkan lembaga pemungutannya, yaitu pajak pusat (disebut juga pajak negara) dan pajak daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah dan pelaksanaan pemungutannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Suandy, 2011:37). Menurut Resmi (2014:8), pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah, pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Siahaan, 2005:10). Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan yang berkontribusi besar terhadap pendapatan daerah. Samudera (2005:31), mengemukakan bahwa pajak daerah merupakan pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada penduduk yang mendiami wilayah yuridiksinya tanpa langsung memperoleh kontraprestasi yang diberikan oleh pemerintah daerah yang memungut pajak daerah yang dibayarkannya.



## 2. Prinsip dan Kriteria Pajak Daerah

Prinsip-prinsip umum perpajakan daerah yang baik pada umumnya tetap sama, yaitu harus memenuhi kriteria umum tentang perpajakan daerah (Siahaan, 2006:197). Pajak daerah memiliki beberapa kriteria tertentu yang mendasari pelaksanaan pemungutannya. Menurut Sidik (2002:2) kriteria umum tentang perpajakan meliputi:

- a. Prinsip memberikan pendapatan yang cukup dan elastis, artinya dapat mudah naik turun mengikuti naik/turunnya tingkat pendapatan masyarakat.
- b. Adil dan merata secara vertikal, artinya sesuai dengan tingkatan kelompok masyarakat dan horizontal artinya berlaku sama bagi setiap anggota kelompok masyarakat sehingga tidak ada yang kebal pajak.
- c. Administrasi yang fleksibel artinya sederhana, mudah dihitung, pelayanan memuaskan bagi si wajib pajak.

Menurut Davey dalam Fuad (2010:266) terdapat 4 kriteria pajak daerah, yaitu :

- a. Kecukupan dan Elastisitas  
Kecukupan yang dimaksud adalah sumber pendapat tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Sedangkan yang dimaksud dengan elastis adalah kemampuan untuk menghasilkan tambahan pendapatan agar dapat menutup tuntutan yang sama atas kenaikan pengeluaran pemerintah daerah, dan dasar pengenaan pajaknya berkembang secara otomatis.
- b. Pemerataan  
Dengan menggunakan prinsip keadilan. Prinsip keadilan ini adalah bahwa beban pemerintah haruslah dipikul oleh semua golongan dalam masyarakat sesuai dengan kekayaan dan kesanggupan masing – masing golongan.
- c. Kemampuan Administratif  
Suatu administratif yang baik dan fleksibel dimana pemungutan pajak harus sederhana, mudah dihitung, dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak.
- d. Kesepakatan Politik  
Digunakan dalam mengenakan pajak, menetapkan tarif pajak, siapa pihak yang harus membayar dan penetapan pajaknya, memungut pajak secara fisik, dan memaksakan sanksi terhadap para pelangganya.

Berdasarkan prinsip dan kriteria pajak daerah tersebut diatas maka prinsip dan kriteria pajak daerah yaitu sebagai dasar dalam melakukan pemungutan pajak

daerah. Pemungutan pajak daerah tersebut berguna untuk memberikan manfaat, keadilan, dan kepastian hukum agar pelaksanaan pemungutan pajak berjalan dengan efektif.

### 3. Ciri – Ciri Pajak Daerah

Berdasarkan prinsip dan kriteria tersebut diatas, maka ciri-ciri pajak yang dikemukakan oleh Siahaan (2009:7) adalah :

- a. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan kekuatan Undang – Undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Pembayaran pajak harus masuk kepada kas Negara, yaitu kas pemerintah pusat atau pemerintah daerah (sesuai dengan jenis pajak yang dipungut).
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diperoleh pembayar pajak). Dengan kata lain, tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontraprestasi secara individu.
- d. Penyelenggaraan pemerintahan secara umum merupakan manifest kontraprestasi dari Negara kepada pembayar pajak.
- e. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang menurut peraturan perundang – undangan pajak dikenakan pajak.
- f. Pajak memiliki sifat dapat dipaksakan. Artinya, wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak dapat dikenakan sanksi, baik sanksi pidana maupun denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Fuad (2010:267) menyatakan bahwa perlu adanya ciri-ciri tertentu pada pajak daerah yang meliputi :

- a. Pajak daerah secara ekonomis dapat dipungut, artinya adalah penerimaan pajak harus lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk melakukan pemungutan pajak tersebut.
- b. Penerimaan pajak harus relatif stabil. Artinya adalah pemungutan pajak tidak berfluktuasi terlalu besar. Fluktuasi terlalu besar yang dimaksud adalah tidak terjadi peningkatan secara drastis atau penurunan yang tajam.
- c. *Tax base* harus berdasarkan perpaduan antara prinsip kemampuan (*benefit*) dengan kemampuan untuk membayar (*ability to pay*).

Berdasarkan ciri-ciri tersebut diatas, pajak daerah diperoleh dari masyarakat yang bertujuan untuk membiayai pembangunan daerah dan keparluan daerah.

Membayar pajak merupakan sebuah kewajiban tetapi bukan merupakan beban bagi masyarakat karena penggunaannya juga diperuntukkan untuk membangun daerah tersebut.

#### **4. Jenis Pajak Daerah**

Pemungutan Pajak Daerah oleh Pemerintah Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jenis Pajak Daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dibagi menjadi 2 jenis, yaitu :

- 1) Pajak Provinsi :
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
  - d. Pajak Air Permukaan; dan
  - e. Pajak Rokok
- 2) Pajak Kabupaten atau Kota :
  - a. Pajak Hotel
  - b. Pajak Reklame
  - c. Pajak Restoran
  - d. Pajak Penerangan Jalan
  - e. Pajak Parkir
  - f. Pajak Air Tanah
  - g. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
  - h. Pajak Sarang Burung Walet
  - i. Pajak Hiburan
  - j. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; dan
  - k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Jenis-jenis pajak daerah menurut undang-undang tersebut kemudian digunakan sebagai objek pajak daerah dalam menentukan pengenaan pemungutan pajak daerah. Undang-undang tentang pajak daerah merupakan pedoman daerah dalam menentukan dan membuat peraturan tentang pelaksanaan pajak daerahnya masing-masing.

## 5. Subjek Pajak Daerah

Subjek Pajak merupakan wajib pajak orang pribadi atau badan yang dikenakan pajak. Menurut Resmi (2012:19), orang pribadi yang dimaksud adalah seseorang yang menurut peraturan perundang-undangan telah memiliki syarat untuk dikenakan pajak. Badan yaitu sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan kegiatan usaha atau tidak yang menurut undang-undang dapat dikenakan pajak. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Resmi, 2012:18).

### D. PENERIMAAN PAJAK

Penerimaan pajak diperoleh dari pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak luar negeri. Surantono dalam Azman dan Lena (2013:164), menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan pajak.

Adapun faktor-faktor tersebut meliputi :

- a. Kesadaran Hukum Untuk Membayar Pajak  
Kesadaran hukum yang dimaksud adalah kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tepat waktu.
- b. Besarnya Jumlah Uang  
Besarnya jumlah uang merupakan faktor lain yang mempengaruhi penerimaan pajak. Semakin besar jumlah uang maka akan semakin kecil keinginan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.
- c. Disiplin Kerja Petugas Pemungut Pajak  
Kinerja petugas menjadi faktor lainnya yang mempengaruhi penerimaan pajak. Jika tingkat kedisiplinan pemungut pajak dalam rangka memungut pajak masih rendah, maka penerimaan pajak juga akan rendah.
- d. Pengawasan Dalam Penerimaan Pajak

Keengganan membayar pajak merupakan salah satu faktor dari penghindaran pajak sehingga pengawasan terhadap pembayaran pajak harus dilakukan. Selain itu perlunya pengawasan terhadap petugas pajak untuk mencegah adanya permainan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang memungkinkan berkurangnya penerimaan pajak.

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Akbar (2015:24), mengemukakan beberapa sumber pendapatan daerah, yaitu :

- a. Pendapatan Asli Daerah
- b. Dana Perimbangan; dan
- c. Lain – Lain Pendapatan

Akbar (2015:4), juga mengemukakan tentang komponen penyusun

Pendapatan Asli Daerah yang terbagi menjadi :

- a. Pajak Daerah
- b. Retribusi Daerah
- c. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan
- d. Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah

Menurut Khairunnisa (2011:240-241), cara untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah yaitu dengan meningkatkan promosi pariwisata serta keberadaan hotel dan restoran, memanfaatkan kebijakan otonomi daerah seluas-luasnya dengan menggunakan Sumber Daya Manusia yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian dalam pemungutan pajak dapat meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam penyelenggaraan pemungutan pajak melalui penyuluhan terhadap wajib pajak.

## **E. PELAYANAN PAJAK *ONLINE***

Berkembangnya teknologi informasi dan sistem informatika yang semakin pesat membuat Badan Pelayanan Pajak Daerah menerapkan pelayanan dalam jaringan (*daring*) atau secara *online* yang disebut dengan *e-Tax*. *E-Tax* merupakan sarana pelayanan perpajakan yang disediakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah

secara elektronik untuk melayani kewajiban masyarakat dalam melakukan proses pajak daerah. Pelayanan *e-tax* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah meliputi:

- a. *E-SPTPD* adalah *electronic* surat berupa *paperless* yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.
- b. *E-SSPD* merupakan bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan memperoleh slip/bukti bayar berupa *paperless* melalui tempat pembayaran.

Pelayanan pajak *online* salah satu upaya dalam menyelenggarakan pemerintah berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Teknologi informasi yang berkembang dan berkualitas merupakan salah satu faktor keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Peranan yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah berupaya untuk mengantisipasi teknologi informasi dalam dunia bisnis maupun sektor publik dengan meninggalkan sistem administrasi secara manual yang dikatakan belum efektif dan efisien. Pelayanan mutu kepada masyarakat diharapkan dapat mendorong jumlah wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan menciptakan *Good Governance*.

## **F. PAJAK HIBURAN**

Pajak hiburan merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi besar terhadap pendapatan daerah. Berkembangnya beragam tempat hiburan pada

dasarnya merupakan sumber pengenaan pajak yang berpotensi besar dan dapat dijadikan andalan dalam peningkatan penerimaan daerah apabila dikelola secara maksimal. Menurut Soelarno dalam Ramos (2010:24), hiburan adalah sesuatu yang sifatnya dapat menyenangkan dari pribadi yang menikmati atau mengkonsumsinya. Berdasarkan definisi tersebut diatas maka, pajak hiburan merupakan pajak yang dipungut terhadap sesuatu yang sifatnya menyenangkan atau membuat orang lain terhibur. Dalam perkembangannya, pajak hiburan telah ikut memainkan peranan penting bagi penambahan pendapatan pemerintah daerah (Purwanto dan Kurniawan, 2004:144).

Pajak hiburan hanya dikenakan atas segala bentuk penyelenggaraan hiburan yang dikenakan biaya untuk dapat menikmatinya. Penyelenggaraan hiburan yang tidak memungut biaya terhadap orang yang ingin menikmatinya otomatis tidak dikenakan pajak hiburan. Samudra (2005:13), menjelaskan bahwa objek pajak hiburan adalah setiap penyelenggaraan hiburan di suatu daerah, sedangkan subjek pajak hiburan adalah setiap pribadi atau badan yang menonton dan/atau menikmati hiburan. Menurut Mardiasmo dalam Ramos (2010:24), hiburan dapat dikategorikan menjadi dua jenis berdasarkan sifatnya, yaitu :

- a. Hiburan Permanen (tetap)  
Disini penyelenggaraan hiburan bersifat tetap karena diselenggarakan pada waktu dan tempat yang tetap pada periode (jangka waktu) yang relatif gradual. Konsumen dapat datang dan menikmati hiburan yang disediakan dan dapat kembali lagi pada waktu yang sesuai dengan keinginan si konsumen. Contohnya adalah: bioskop, tempat permainan ketangkasan, *billiard*, sauna, salon, dan lain-lain.
- b. Hiburan Insidentil  
Hiburan ini bersifat sementara (*temporary*), dalam jangka waktu yang terbatas pada tempat yang tidak sama. Untuk dapat menikmati hiburan ini, konsumen harus menyesuaikan waktu dengan penyelenggara hiburan dan tidak dapat kembali sewaktu-waktu sesuai keinginan karena sifatnya yang

insidentil. Contohnya adalah: pertunjukan (konser) musik, sirkus, pameran, dan lain-lain.

Menurut Ramos (2010:25), penyelenggara hiburan yang dimaksud adalah orang pribadi/badan yang bertindak untuk namanya sendiri atau atas nama orang lain yang menjadi tanggungannya untuk menyelenggarakan sesuatu hiburan yang dapat dinikmati hiburan. Ramos (2010:25) mengemukakan bahwa :

”Penyediaan hiburan disini adalah dengan memungut bayaran dari konsumen yang menikmatinya. Jumlah yang dibayarkan oleh konsumen didasarkan atas harga pengganti yang diminta atau seharusnya diminta oleh konsumen sebagai penukar atas pemakaian dan atas pembelian jasa hiburan serta fasilitas penunjangnya termasuk pula tambahan dengan nama apapun juga yang dilakukan oleh wajib pajak yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan hiburan.”

Pajak hiburan merupakan pajak tidak langsung karena beban pajaknya dapat dilimpahkan, baik seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain, dalam hal ini pengunjung/penonton (Kurniawan dan Purwanto, 2004:149). Hiburan yang diselenggarakan atas tanggungan beberapa penyelenggara atau pengurus badan maka pengurus dianggap sebagai wajib pajak dan bertanggungjawab atas semua pembayaran pajaknya. Hotel atau tempat-tempat lain yang di dalamnya menyelenggarakan hiburan juga turut bertanggungjawab terhadap pembayaran pajak hiburan terutang atas penyelenggaraan hiburan pada tempat tersebut.

## **G. EFEKTIVITAS**

### **1. Pengertian**

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Menurut Oz (2009:78) efektivitas sistem informasi yaitu sejauh mana tujuan dapat tercapai, sistem ini dapat dikatakan efektif atau kurang efektif tergantung pada seberapa besar tujuan yang diperoleh dan sejauh mana



sistem tersebut dapat mencapai hasil yang lebih baik dari sistem sebelumnya. Mahmudi (2010:143) menyatakan bahwa semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, apabila organisasi tersebut telah berhasil mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan efektif (Ulum, 2005:294).

## 2. Ukuran Efektivitas

Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak bewujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk dikuatifikasi, maka pengukuran efektivitas seringkali mengalami kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik maka efektivitasnya juga baik. Menurut Danim (2004:119-120) ukuran efektivitas adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.

- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran efektivitas harus ada suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektivitas harus memiliki tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran efektivitas memiliki rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Studi tentang efektivitas bertolak dari variabel-variabel artinya konsep yang mempunyai variasi nilai, dimana nilai-nilai tersebut merupakan ukuran daripada efektivitas. Danim (2004:121-122) menjelaskan beberapa variabel yang mempengaruhi efektivitas, yaitu :

- 1) Variabel Bebas (*independent variable*)  
Yaitu variabel pengelola yang mempengaruhi variabel terikat yang sifatnya *given* dan adapun bentuknya, sebagai berikut:
  - a. Struktur yaitu tentang ukuran;
  - b. Tugas yaitu tugas dan tingkat kesulitan;
  - c. Lingkungan yaitu keadaan fisik baik organisasi, tempat kerja maupun lainnya;
  - d. Pemenuhan kebutuhan yaitu kebutuhan fisik organisasi, kebutuhan di tempat kerja dan lain – lain.
- 2) Variabel Terikat (*dependent variable*)  
Yaitu variabel yang dapat dipengaruhi atau dapat diikat oleh variabel lain dan berikut adalah contoh dari variabel terikat, yaitu:
  - a. Kecepatan dan tingkat kesalahan pengertian;
  - b. Hasil umum yang dapat dicapai pada kurun waktu tertentu.
- 3) Variabel Perantara (*interdependent variable*)  
Yaitu variabel yang ditentukan oleh suatu proses individu atau organisasi yang turut menentukan efek variabel bebas.

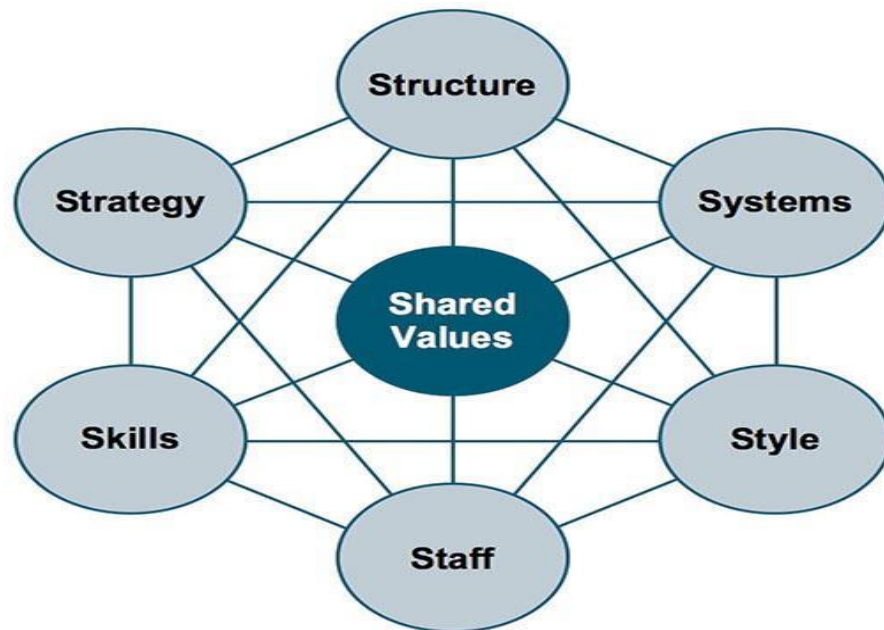
Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka hal-hal yang mempengaruhi efektivitas adalah ukuran, tingkat kesulitan, kepuasan, hasil dan kecepatan serta individu atau organisasi dalam melaksanakan sebuah kegiatan/program tersebut.

Melakukan evaluasi apabila terjadi kesalahan pengertian pada tingkat produktivitas yang dicapai, sehingga akan tercapai suatu kesinambungan.

### 3. Efektivitas Sistem Informasi

Efektivitas berbicara mengenai tentang pencapaian tujuan atau sasaran. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan suatu konsep yang luas karena mencakup berbagai faktor yang ada di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Efektivitas memiliki pengertian yang berbeda dengan efisiensi. Perbedaan efektivitas dan efisiensi yaitu efektivitas menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi cenderung pada penggunaan sumber dalam pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005:92).

Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas suatu organisasi. Salah satunya adalah Model Seven S yang dikemukakan oleh McKinsey dalam Samudra (2012:30). Model ini memiliki tujuh faktor yang terbagi menjadi dua tipe, yaitu *hardware* yang terdiri dari *strategy* dan *structure*, kemudian *software* yang terdiri dari *system*, *style*, *staff*, *skills*, dan *shared values*. Ketujuh faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain dan *shared values* sebagai faktor yang mengikat keenam faktor lainnya.



Gambar 1 : Model 7S *Frameworks*

Sumber: McKinsey The 7-S *Frameworks*

Penjelasan ketujuh faktor tersebut adalah :

1. *Strategy* (Strategi)

Salah satu aspek penting dalam organisasi adalah strategi. Konsep strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategeia* yang berarti seni atau ilmu menjadi seorang jenderal. Jenderal yang dimaksudkan adalah pola tindakan yang diambil sebagai reaksi dari gerakan musuh. Strategi ini juga didefinisikan sebagai program umum untuk pencapaian tujuan -tujuan organisasi dalam pelaksanaan misi. Strategi juga memberikan pengarahan-pengarahan terpadu bagi organisasi dan berbagai tujuan organisasi, memberikan pedoman pemanfaatan sumber daya organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Selain itu, strategi juga dapat dilakukan sebagai pola tanggapan organisasi terhadap lingkungannya. Hal ini mengandung arti

bahwa setiap organisasi selalu mempunyai strategi walaupun tidak pernah secara eksplisit dirumuskan. Strategi ini juga menghubungkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan tantangan dan resiko yang harus dihadapi dari lingkungan di luar organisasi. Konsep strategi memiliki dua komponen, yaitu perencanaan dan pembuatan keputusan atau tindakan.

## 2. *Structure* (Struktur)

Organisasi merupakan sesuatu yang abstrak, sulit untuk dilihat tetapi dapat dirasakan eksistensinya. Organisasi mempunyai dua pengertian umum yang menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional serta berkenaan dengan proses pengorganisasian yang merupakan suatu cara dimana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien. Organisasi adalah satu kesatuan manusia dalam kelompok, saling berinteraksi, memiliki fungsi dan tugas serta memiliki tujuan yang ingin dicapai.

## 3. *System* (Sistem)

Sistem merupakan suatu kelompok elemen-elemen yang independen yang berhubungan atau saling mempengaruhi satu sama lain. Sistem ini dalam pengelolaan pajak daerah sangat berperan penting karena merupakan rangkaian kegiatan dari administrasi pengelolaan pajak daerah. Rangkaian kegiatan ini meliputi sistem pendataan/pendaftaran, penghitungan dan

penetapan pajak, penyetoran/penagihan pajak serta penyelesaian sengketa pajak.

#### 4. *Style* (Gaya Kepemimpinan)

Gaya adalah variabel yang sangat mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Gaya identik dengan kepemimpinan dimana proses pengambilan keputusan dilakukan oleh pimpinan organisasi. Kepemimpinan menentukan seperti apa seharusnya masa depan itu mengarahkan para karyawan kepada visi dan memberikan inspirasi kepada mereka untuk mewujudkannya meskipun banyak hambatan yang terjadi.

#### 5. *Staff*

Keberadaan *staff* merupakan suatu hal dominan yang mempengaruhi jalannya suatu organisasi. Definisi dari *staff* adalah pejabat atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi yang secara nyata melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Peran *staff* dalam suatu organisasi sangat fleksibel, tergantung besar kecilnya organisasi. Organisasi yang masih dalam skala kecil tidak memerlukan *staff* dalam jumlah besar karena *staff* yang berlebihan tidak akan efektif begitu juga sebaliknya. Keberhasilan organisasi juga ditentukan berdasarkan kemampuan *staff* secara kualitas dan kuantitas dalam memanfaatkan potensi secara maksimal. Untuk memaksimalkan kemampuan *staff* dapat dilakukan dengan menciptakan situasi dan kondisi kerja yang baik. Dapat dicapai melalui pemenuhan kebutuhan *staff* sehingga dapat memotivasi *staff* untuk bekerja lebih baik lagi.

#### 6. *Skill*

Untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan kemampuan kerja bagi personil atau *staff* diperlukan *skill* (keterampilan) terutama yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas. Keterampilan ini diperlukan karena mengacu pada aktivitas yang paling baik dilakukan oleh organisasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Keterampilan merupakan salah satu pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yang merupakan modal bagi organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

#### 7. *Shared Values* (Nilai Kebersamaan)

Nilai kebersamaan ini mengacu pada konsep bimbingan nilai dan aspirasi yang menyatukan organisasi dalam beberapa tujuan bersama. Nilai ini dalam organisasi juga disebut sebagai budaya organisasi yang mencakup beberapa pemahaman penting seperti norma, nilai, sikap, dan keyakinan yang dimiliki oleh anggota organisasi.

### **H. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**

Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan yang terorganisir dari orang, prosedur, *software*, *database*, dan perangkat dengan tujuan menghasilkan informasi untuk para *manager* dan pengambil keputusan (Stairs dan Reynolds, 2012). “Sistem Informasi Manajemen yaitu menggabungkan karya ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi dengan orientasi praktis terhadap pengembangan solusi sistem untuk masalah dunia nyata dan mengelola sumberdaya teknologi informasi. Hal ini juga terkait dengan perilaku isu seputar

pengembangan, penggunaan, dan dampak dari sistem informasi, yang biasanya dibahas dalam bidang sosiologi, ekonomi, dan psikologi” (Laudon, 2012).

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap dan disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem informasi manajemen biasanya untuk menghasilkan informasi dalam memantau kinerja, memelihara koordinasi, dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi. Menurut Shelly dan Rosenblatt (2012), sebuah sistem informasi memiliki lima komponen kunci utama yang terdiri dari :

- a. *Hardware* (perangkat keras) merupakan segala sesuatu yang berada pada lapisan fisik sebuah sistem informasi.
- b. *Software* (perangkat lunak) merupakan program – program yang mengontrol *hardware* untuk menghasilkan tujuan atau informasi yang dibutuhkan.
- c. *Data* merupakan material dasar sistem informasi yang ditransformasi menjadi bentuk informasi yang berguna bagi pemakai.
- d. *Process* merupakan tugas dan fungsi bisnis yang dilaksanakan oleh *user*, *manager*, staf IT untuk menghasilkan tujuan secara lebih baik.
- e. *People* merupakan pengguna, baik dari dalam dan luar sebuah perusahaan yang berinteraksi langsung dengan sistem informasi.

Aktivitas dasar sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (2012) adalah sebagai berikut :

- a. *Input*  
Melibatkan penangkapan atau pengumpulan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal untuk pengolahan dalam suatu sistem informasi.
- b. *Process*  
Melibatkan proses mengkonversi input mentah ke bentuk yang lebih bermakna.
- c. *Output*  
Mentransfer proses informasi kepada orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang akan digunakan.



d. *Feedback*

Output yang dikembalikan ke anggota organisasi yang sesuai untuk kemudian membantu mengevaluasi atau mengoreksi tahap *input*.

Karakteristik sistem informasi manajemen menurut Turban dalam Zakiyudin (2012) adalah sebagai berikut :

- a. Beroperasi pada tugas yang terstruktur, yakni pada lingkungan yang telah mendefinisikan hal-hal berikut secara tegas dan jelas: prosedur, aturan pengambilan keputusan dan arus informasi.
- b. Meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya.
- c. Menyediakan laporan dan kemudahan akses yang berguna untuk pengambilan keputusan tetapi tidak secara langsung (manajer menggunakan laporan dan informasi, dan membuat kesimpulan – kesimpulan tersendiri untuk melakukan keputusan).

Burc dan Grudnitski dalam Fatta (2007) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*) yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok database (*database block*), dan blok kendali (*control block*). Keseluruhan blok tersebut saling berinteraksi satu sama lain dan membentuk kesatuan untuk mencapai sasarnya.

- a. Blok Masukan, *input* mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. *Input* disini termasuk metode – metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan yang dapat berupa dokumen – dokumen dasar.
- b. Blok Model, blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematika yang akan memanipulasi data *input* dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- c. Blok Keluaran, produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen serta semua pemakai sistem.
- d. Blok Teknologi, teknologi merupakan kotak alat (*tool-box*) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menyimpan dan mengakses data, menghasilkan sekaligus mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian sari sistem secara keseluruhan.

- e. Blok *Database*, *database* merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
- f. Blok Kendali, pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal –hal ang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan – kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

Teknologi Informasi telah mengalami kemajuan yang pesat, sehingga pemerintah berperan penting dalam menentukan kemajuan negaranya. Salah satunya melalui *e-Government*. Menurut Forman (2005), *e-Government* yaitu penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan. Transformasi bentuk layanan pemerintah menuju *e-Government* memerlukan kondisi atau keadaan tertentu (*pre-condition*) yang mendukung terwujudnya capaian *e-Government* (Wijaya dan Surendro, 2006). *Pre-condition* ini dapat diartikan sebagai *readiness* (kesiapan) dan perlu diukur baik dari sisi penyedia dalam menyiapkan server dan aplikasi atau *software* sebagai pendukung maupun pengguna layanan dalam menggunakan internet dan aplikasi atau *software* untuk mengetahui keberhasilan implementasi *e-Government* pada organisasi pemerintah terkait.

*E-Government* bila diperluas dalam penjabarannya dapat dikembangkan ke dalam *e-Governance*. Heeks (2001) mendefinisikan bahwa *e-Governance* sebagai pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-Governance* mencakup ke dalam beberapa hal, yaitu :

- a. *E-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya.

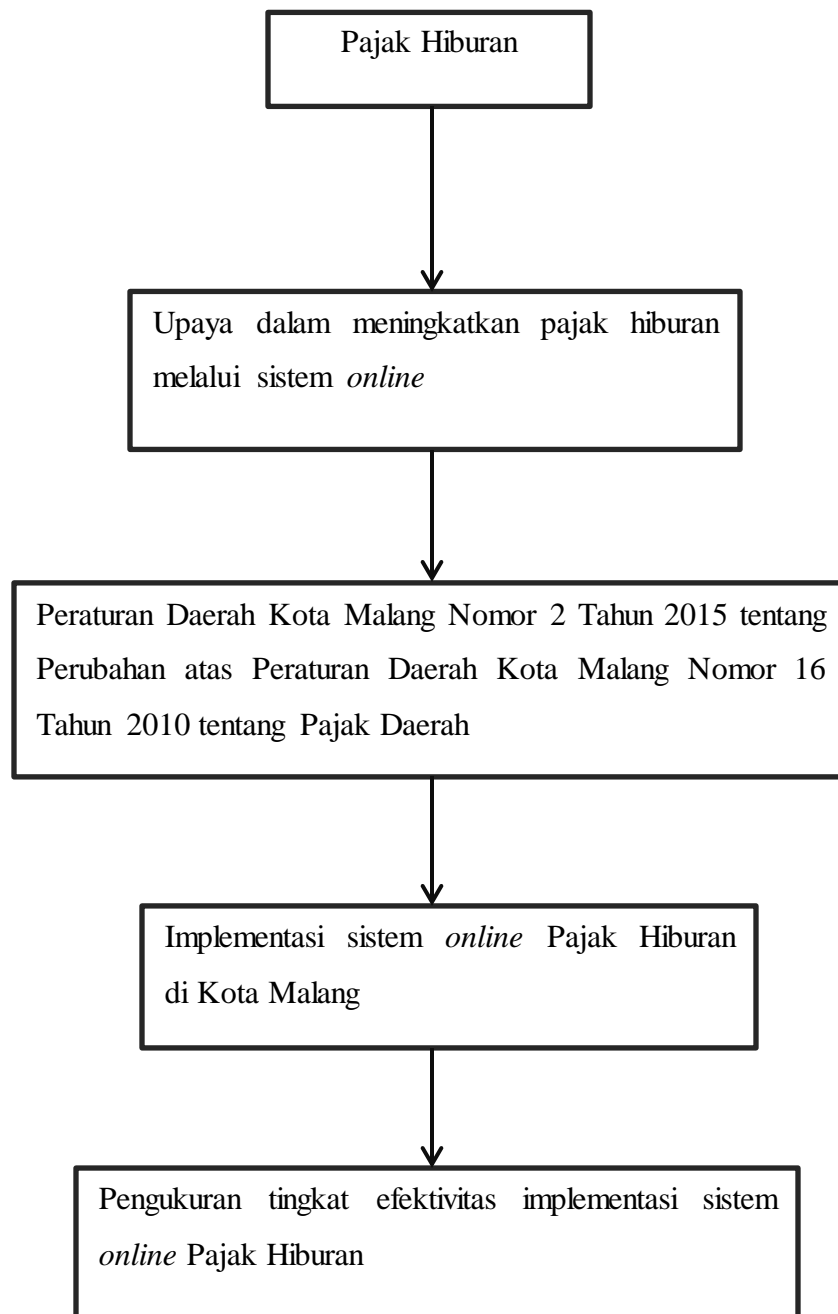
- b. *E-Citizen* dan *e-Service*: menghubungkan antara masyarakat dan pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanan publik.
- c. *E-Society*: membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan tersebut di atas, maka pemerintah diharapkan dapat lebih berinovatif dan bekerja lebih baik lagi dalam menjalankan pemerintahannya. Menciptakan keefektifan dan keefisienan perihal pengelolaan negara.

## **I. KERANGKA PEMIKIRAN**

Hiburan di Kota Malang mengalami peningkatan dengan disertai bertambahnya penduduk dan pendatang. Semakin banyaknya jenis usaha hiburan membuat Pemerintah Kota Malang meningkatkan target penerimaan dari sektor pajak hiburan. Dinas Pendapatan Daerah yang sekarang telah berganti menjadi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan badan yang menangani atau melayani tentang penerimaan pajak hiburan. Penerimaan pajak hiburan dapat dikatakan belum efektif dikarenakan terget penerimaan lebih besar dibandingkan dengan realisasi penerimaan serta lamanya proses pembayaran melalui sistem manual. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Malang adalah melalui penerapan sistem *online* pajak hiburan. Sistem ini sejalan dengan permintaan masyarakat yang menginginkan pengelolaan pajak lebih transparan dan akuntabel. Diharapkan melalui sistem *online* memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajaknya. Penerapan sistem *online* juga untuk mengefektifkan penerimaan pajak hiburan.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka peneliti akan mengukur tingkat efektivitas sistem *online* pada pemungutan pajak hiburan di Kota Malang yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Peneliti akan mengkaji pelaksanaan dan proses implementasi sistem *online* pajak hiburan yang dilakukan para pegawai di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam rangka mencapai efektivitas penerimaan pajak daerah dari usaha hiburan. Hasil penulisan ini diharapkan dapat mengetahui tingkat efektivitas dalam pemungutan pajak hiburan melalui sistem *online* sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, serta untuk memberikan saran kepada pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah tentang temuan dalam pelaksanaan implementasi sistem *online* yang dapat ditambahkan atau diperbaiki guna meningkatkan penerimaan pajak hiburan melalui implementasi sistem *online*. Berikut merupakan gambaran dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini :



Gambar 2: Kerangka Pemikiran  
Sumber: Data Diolah, 2017